

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 1 de 9</p>
---	---	---

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9000

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

La globalización y los rápidos cambios tecnológicos han modificado drásticamente el ambiente competitivo para las empresas nacionales. La competencia del exterior es una realidad en casi todos los sectores y para entrar en los mercados internacionales las empresas del país deben lograr calidad en sus servicios, productos y procesos mediante el enfoque de efectividad organizacional y de excelencia en el servicio al cliente. Por esto es de vital importancia para las organizaciones colombianas optar por certificaciones de calidad mundialmente aceptadas para lograr un reconocimiento internacional y por ende una mejor posición competitiva.



Todo lo anterior, se fundamenta en un talento humano de la organización idóneo y capacitado, donde el conocimiento integral de la calidad total y de las herramientas de mejoramiento es la base fundamental para lograr el éxito en la implementación de un sistema de calidad que aumente la competitividad.

La serie de normas internacionales de Sistemas de Gestión de la Calidad-SGC ISO9000 aplicadas adecuadamente en una organización ayudan a lograr una mejor calidad en los productos y servicios, reducción en los costos, optimización de los resultados operativos y satisfacción de sus clientes. En este contexto el SENA imparte a través de los medios virtuales de aprendizaje este programa de formación en SGC y normas ISO9000 conformado por cinco módulos para su estudio: **1. Fundamentación de un SGC, 2. Planificación de un SGC, 3. Documentación de un SGC, 4. Medición Análisis y Mejora de un SGC, y 5. Auditorías Internas**, los cuales deberán ser desarrollados secuencialmente para el logro de los objetivos propuestos en cada Módulo de aprendizaje.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 2 de 9</p>
---	---	---

1. DIRIGIDO A:

El programa está dirigido a personas interesadas en fortalecer y aplicar Sistemas de Gestión de Calidad bajo la normatividad ISO 9000, especialmente para empresarios, directivos, gerentes, supervisores, facilitadores de la calidad, auditores, dueños de procesos y todo el talento humano de las organizaciones que participan en procesos de sensibilización, implementación, acompañamiento y auditorías internas de calidad. Así mismo para profesionales, docentes, asesores, consultores y estudiantes interesados en el tema de la calidad y que previamente hayan tenido un contacto laboral.

2. ASPECTOS TÉCNICOS REQUERIDOS:

Se requiere que el estudiante del Ambiente Virtual de Aprendizaje - AVA, domine las condiciones básicas relacionadas con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación tales como: Plataforma BlackBoard-SENA, Correo Electrónico, Chats, Messenger, Procesadores de texto (Ej. Word), Hojas de cálculo (Ej. Excel), Software para presentaciones (Ej. Power Point), Sistemas Operativos (Ej: Windows 97, 98, XP ó Vista), Internet, Navegadores (Ej. Internet Explorer, Mozilla, Opera, Netscape) y otros Sistemas y Herramientas Tecnológicas necesarias para el desarrollo de la formación virtual.

3. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE:

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar en los participantes del programa las competencias conceptuales, actitudinales, prácticas y tecnológicas necesarias para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en una organización bajo la normatividad ISO 9001:2008.



 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 3 de 9</p>
---	---	---

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al finalizar el programa, *Sistemas de Gestión de Calidad y normas ISO 9000*, el participante estará en capacidad de:

3.2.1 Fortalecer su capacidad de comprensión, análisis, asimilación y de pensamiento crítico frente a la problemática que conlleva la no calidad en las empresas.

3.2.2 Conocer y manejar el lenguaje propio de la calidad de acuerdo con las normas internacionales de ISO 9000.

3.2.3 Desempeñar actividades propias del diseño, desarrollo, implementación y evaluación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

3.2.4 Definir y liderar acciones relacionadas con la documentación, planificación, medición y mejora de un sistema de gestión de calidad.

3.2.5 Participar en auditorias internas e identificar las oportunidades de mejora.

3.2.6 Ser un agente de cambio enfocado hacia la calidad en las organizaciones donde se desempeñe.

3.2.7 Desempeñarse como Facilitador de la Calidad.

3.2.8 Desarrollar destrezas y habilidades comunicativas escritas y de interacción a través del uso de herramientas de colaboración como el email, plataforma BlackBoard, Chat, Messenger, Blogs, telecomunicaciones, entre otros.

4. PERFIL DEL ESTUDIANTE:

Es muy importante que el aprendiz interesado en participar del programa "Sistemas de Gestión de la Calidad y Normas ISO 9000", posea los siguientes presaberes:

- Reconocer los fundamentos de un enfoque sistémico (concepción de sistemas, interrelación entre: procesos, personas, recursos, entre otros).
- Tener experiencia laboral o que haya vivido una cultura empresarial, donde reconozca elementos clave acerca de los procesos y condiciones empresariales y organizacionales tales como: sector económico, clientes,

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 4 de 9</p>
---	---	---

proveedores, procesos (diseño, producción, logística, mercadeo, distribución, otros) presupuestos, costos, funciones laborales, responsabilidades, áreas de la empresa, trabajo en equipo, compromisos, estructura organizacional, clima laboral, competencia, otros.

5. CONTENIDO DEL PROGRAMA:

El programa de ISO 9000 esta compuesto por cinco (5) módulos para el aprendizaje así:

- ISO9001:2008 - **MÓDULO 1.** FUNDAMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- ISO9001:2008 - **MÓDULO 2.** PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- ISO9001:2008 - **MÓDULO 3.** DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- ISO9001:2008 - **MÓDULO 4.** MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- ISO9001:2008 - **MÓDULO 5.** AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.

*Los participantes del programa en Sistemas de Gestión de Calidad y Normas ISO 9000 que desarrollen y aprueben los cinco (5) módulos del programa, tendrán la opción de certificarse a nivel de **Diplomado** como **GESTOR DE LA CALIDAD ISO9000**, previo cumplimiento y aprobación de las actividades propuestas en el módulo final de integración, sin embargo, cada módulo se certifica de forma independiente.*

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 5 de 9</p>
---	---	---

ISO9001:2008 - MÓDULO 5. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

El programa Sistemas de Gestión de la Calidad, en su **Módulo 5. Auditorías Internas de Calidad**, que el Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA ofrece, contiene las directrices para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, teniendo como base la necesidad contribuir constantemente en alcanzar niveles óptimos de respecto de los mercados nacionales e internacionales a que se ven enfrentadas actualmente las organizaciones colombianas.

Las Organizaciones de todo tipo pueden tener la necesidad de demostrar su responsabilidad con el sistema de gestión de calidad implantado (SGC) y la práctica asociada de Auditoría de calidad se ha tornado como una forma de satisfacer esta necesidad. La intención de estos sistemas es la de ayudar a una organización a establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad.

Un conjunto de estándares de calidad han sido elaborados para guiar a las organizaciones, auditores y sus clientes, en los principios comunes para la ejecución de auditorías de calidad. Estas también proveen definiciones de auditoría de calidad y otros términos relacionados.

Como conclusión, este curso tiene como finalidad que los especialistas en calidad y productividad conozcan que la auditoría de la calidad es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuales actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

Este cuarto módulo se compone de cinco (5) Semanas de estudio: la primera semana corresponde a la inducción del curso, donde el participante conocerá sobre el uso y manejo del Ambiente Virtual de Aprendizaje SENA y de los requisitos para legalizar la matrícula y poder continuar en el proceso de formación; posteriormente son desarrolladas cuatro (4) Semanas de estudio, en donde se abordan los siguientes temas: ***Generalidades de las Auditorías de Calidad, Preparación y planificación de las auditorías de los sistemas de calidad, el proceso de auditoría y los aspectos relacionados con el informe de auditoría.***

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 6 de 9</p>
---	---	---

Continua, Herramientas estadísticas Básicas, Medición, Inspección y Ensayo.

Resultados de Aprendizaje:

- Aplicar el conocimiento adquirido en los procesos sistemático, documentados y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría interna del Sistema de calidad dentro del contexto de la norma y de auditoría desde los documentos hacia los registros, y desde el cumplimiento hacia la eficacia.
- Desarrollar competencias en planeación, ejecución, verificación y mejoramiento de procesos, en habilidades para la preparación de documentos de auditoría y profundizar en estándares y mejores prácticas de auditoría de la calidad.

Características del Curso: El módulo tiene una duración de cinco (5) semanas de estudio, en las que el estudiante deberá dedicar mínimo 10 horas semanales para la revisión y elaboración de las actividades de aprendizaje.

El tutor asignado comunicará el cronograma de trabajo a los participantes en la Semana de Inducción al Curso, de tal manera que será responsabilidad del estudiante la planificación y organización de su tiempo de acuerdo a la fechas límite establecidas para la entrega de las actividades.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 7 de 9</p>
---	---	---

CRONOGRAMA DE ESTUDIO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Amigo(a) estudiante de la calidad, ya estamos en el quinto módulo del programa virtual en SGC y normas ISO9000 y seguimos en el camino de calidad... ánimo!!! y continuemos con el mismo entusiasmo el recorrido que ya ha desarrollado los tres anteriores módulos del programa para llegar a la meta anhelada de certificarse como **Gestor de la Calidad**, tenga muy en cuenta que usted ante todo debe poner en práctica la teoría de "*Aprender a Aprender*" y por qué no, también a "*Desaprender*" si fuera necesario.

La Auditoria de Calidad es un examen sistemático e independiente que tiene como fin determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

OBJETIVO GENERAL DE APRENDIZAJE:

Proporcionar a los participantes los conceptos y lineamientos de la utilización de los aspectos básicos y fundamentales para la planificación, preparación, desarrollo y ejecución de Auditorías Internas de calidad conforme a la norma ISO9001:2008 y su incidencia en las organizaciones.

SEMANA 0	Introducción al Ambiente Virtual de Aprendizaje SENA
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Conocer y utilizar los servicios de la plataforma Blackboard y Oficina Virtual
CONTENIDO TEMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Indicaciones ingreso a la plataforma Blackboard. ○ Indicaciones uso de la oficina virtual. ○ Indicaciones básicas de navegación dentro del curso.

SEMANA 1	Generalidades de la Auditoría de Calidad
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Conocer los Conceptos y definiciones de la norma ISO 9000 e ISO 19011, Generalidades y Tipos de Auditoría, para la implementación de los procesos de Auditoría en Sistema de Gestión de la Calidad.
CONTENIDO TEMÁTICO	Generalidades: Principios Fundamentales de la Norma ISO 9000 Generalidades: Gestión ISO 9000 Concepto de Auditoría Criterios de Auditoría y Aspectos Básicos

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 8 de 9</p>
---	---	---

	Definición de Auditoría Tipos de Auditoría
--	---

SEMANA 2	Planificación y Preparación de las auditorías de los sistemas de calidad
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Conocer las funciones y responsabilidades y competencias de los protagonistas de la auditoría, la planificación de las auditorías
CONTENIDO TEMÁTICO	Auditorías Internas de Calidad Planificación de la Auditoría Check-list de Auditoría Perfil del AUDITOR Interno de calidad

SEMANA 3	Proceso de Auditoría
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Conocer e identificar las actividades previas, durante y posteriores de la auditoría, Reuniones de apertura y cierre y Acciones Correctivas y preventivas.
CONTENIDO TEMÁTICO	Generalidades del Proceso de Auditoría Generalidades de las Auditorías Procedimiento de Auditoría Interna Reunión de Apertura Comunicación Recopilación de Evidencias Objetivas Técnicas para las Entrevistas Documentación de Observaciones No conformidades Acciones Correctivas / Preventivas Reunión de Cierre

SEMANA 4	Informe de la Auditoría
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	El estudiante debe conocer e identificar Seguimiento de acciones correctivas y conservación de Registro, Preparación y estructura del Informe de Auditoría auditorías de Seguimiento y Re-certificación
CONTENIDO TEMÁTICO	Generalidades de un Informe de Auditoría de Calidad. Objetivos de un Informe de Auditoría Seguimiento de acciones correctivas y conservación de Registro

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO V. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”</p> <p>Información General del Proceso de Formación Virtual</p>	<p>Fecha: Marzo 8 de 2009</p> <p>Versión 2</p> <p>Pág. 9 de 9</p>
---	---	---

	<p>Preparación y estructura del Informe de Auditoría Auditorías de Seguimiento y Re-certificación Finalización de la Auditoría</p>
--	--

CRÉDITOS

Por Desarrollo de Contenidos y Diseño Inicial del Programa a:

OLGA CONSTANZA BERMUDEZ JAIMES – Ingeniera Industrial UPB – Especialista en Finanzas, Pedagogía SENA – Asesora Grupo Teleinformática SENA.

SANDRA PATRICIA MENDIVELSO MORENO – Ingeniera Industrial UIS - Auditor de Sistemas Integrados de Gestión – Gestor de la Calidad – Pedagogía SENA.

Actualización y rediseño del programa virtual en Sistema de Gestión de Calidad y normas ISO9000 a Tutores Virtuales de la Regional Santander:

ROSA ELVIA QUINTERO GUASCA – MA Administración ITESM-UNAB, Formador Pedagógico Especializado por Competencias Laborales SENA Gestor de la Calidad ISO9000 – Experta Temática Calidad en la Gestión.

JAIME ANTONIO CASTELLANOS SUAREZ – Ingeniero Industrial UPB, Pedagogía SENA – Gestor de la Calidad ISO9000

LINA LORIEN RIVERA CRUCES – Esp. Alta Gerencia Universidad Industrial de Santander (UIS)- Ingeniera Industrial UPB, Auditor de Sistemas Integrados de Gestión – Gestor de la Calidad – Pedagogía SENA.

Director SENA Regional Santander: **Dr. Humberto Rangel Lizcano**

Coordinador Observatorio Tecnológico: **Ing. Santiago Lozada Garcés**